家電 公取協ニュース
Home Electric Appliances Fair Trade Conference

Vol.96

発行日2008年5月25日

# 「第15回消費者懇談会」が名古屋で９年ぶりに開催される

平成20年４月17日（木）、愛知厚生年金会館（名古屋市）において、消費者関係６団体の出席を得て「第15回消費者懇談会」が開催された。

協議会を代表して椎野理事代理（会長会社三菱電機）から「家電公取協は製造業部会と小売業部会の二つの部会で構成され、三つの公正競争規約を運用しながら社会的な信頼に応えることを目的として諸活動をすすめているが、消費者懇談会は直接消費者の声を聞くことができる大変重要な位置づけとして考えており、忌憚のないご意見を頂きたい」旨の挨拶があった。

続いて、山木専務理事から、「家電公取協の役割」「家電公取協の組織と主な事業」「消費者関連事業」「各規約の運用」等について詳細に説明を行った。

懇談に移り、坂井事務局長を進行役に第一部として製造業部会活動について、第二部として小売業部会活動について活発な意見交換が行われた。

**製造業部会の活動について**

製造業部会関連では、以下のような貴重なご意見をいただいた。

- 製品を長く使用したいので修理が効くよう部品の確保をお願いしたい。
- モノを大切にという観点から、家電品に関して部品は、何年くらい保有されているのか、もっとPRして頂きたい。
- 省エネ表示について、どのような基準で節電になっているのか、分かり易い表示をして頂きたい。
- 炊飯ジャー「20時間保温」と表示されるも、直ぐに臭いがしてくる、直ぐに食べないといけないのではないか。
- DVDのダブル録画は、その機能について取扱説明書に書いてあるが、消費者として気づかない箇所について消費者から苦情が寄せられる。
- 名古屋は、夫婦２人とか単身の高齢者が多く、その高齢者が、活字が小さく読み難い取扱説明書等を目にすることがあるが、誰に聞いたら良いのかわからない。もっと高齢者に対して温かい目を向けて頂くよう心がけが必要ではないか。
- オープン価格が多く、消費者から見た時に大変わかり難い。
- アナログ停波によるインフラの大変革が、高齢者へ及ぼす影響についてPRし、理解を求める活動が大事である。
- 特に高齢者が、2011年になった時にどうしたら良いのかが分からない。
- 地デジに関して、デジタル関連機器がレンタルもあると聞くが周知頂きたい。
- 省エネ家電についてセミナー等に参加し勉強したが、持っている製品がそれほど古くないから使える場合に、それを買い替えするとなると廃棄処分となりCO2削減となるも結果的にエネルギー消費に繋がるのではないか。
- 高齢者にとって便利で豊かな社会を作りたいと思っているので、お金をたくさん持っていると言われる高齢者にお金を使っていただく、家電業界としてもその実現に向けて協力をお願いしたい。
- 食品の表示問題発覚以降、消費者が表示について敏感になっている現状では、いろんな表示に対して消費者の目が向いている。

以上のご意見に対し、製造業部会の関係委員会として表示委員会　鈴木委員長より、「修理用部品保有年数」と「省エネ基準に関して統一省エネラベル制度」についての基本的な考え方の説明を行った。また広告委員会　安藤委員長代理より、「DVDのダブル録画についての前提条件表示」と「ジャー炊飯器20時間保温の条件表示」の基本的な見解について説明を行った。さらには、椎野理事代理より「オープン価格」と「業界としての部品標準化」について、北原運営委員長より「地デジ」に関連して、46都道府県商組で立ち上げた「デジタル110番」について、岡嶋副会長より「省エネラベル表示」について夫々の取組み内容の説明を行った。

**当日の出席団体およびご出席者名（順不同）**

＜消費者関係団体＞

| 団体 | 氏名 |
|---|---|
| 愛知県消費者団体連絡会　事務局 | 中村敏子様 |
| 愛知県生活協同組合連合会　事業部長 | 大内靖司様 |
| 愛知県地域婦人団体連絡協議会　副会長 | 河村八穂美様 |
| 愛知消費者協会　会長 | 若松利子様 |
| ㈳全国消費生活相談員協会　中部支部　副支部長 | 加藤貴子様 |
| なごや消費者団体連絡会　会長 | 佐々木千代子様 |

＜行政ご来賓＞

| 所属 | 氏名 |
|---|---|
| 公正取引委員会事務総局<br>中部事務所　所長 | 相関透様 |
| 公正取引委員会事務総局<br>中部事務所　取引課　課長 | 岡田考央様 |
| 経済産業省　中部経済産業局<br>産業部　消費経済課　課長補佐 | 岸宗夫様 |
| 愛知県　県民生活部<br>県民生活課　主幹 | 松井環様 |

＜家電公取協＞

| 役職 | 氏名 |
|---|---|
| 副会長　小売業部会副部会長 | 岡嶋昇一 |
| 理事　小売業部会運営委員長 | 北原國人 |
| 理事代理（会長会社） | 椎野博 |
| 専務理事 | 山木康孝 |
| 広告委員会　委員長代理 | 安藤滋基 |
| 表示委員会　委員長 | 鈴木隆 |
| 景品委員会　委員長 | 竹本進一 |
| 事務局長 | 坂井厚介 |
| 企画小委員会　主査 | 山﨑進 |

**小売業部会の活動について**

小売業部会関連では、以下のような貴重なご意見をいただいた。

・デジタル製品に限らず、高齢者にとって使い方の難しい製品が増えてきている。販売店には、使い方の相談の体制を充実させてほしい。
・「他店より安くします」と表示しているが、実際に安くするための条件が不明りょうで、１時間も待たされたことがある。
・パソコンを購入する際、特定のプロバイダーに加入した場合の値引き後の価格だけでなく加入しない場合の価格も大きく表示してほしい。
・店頭で、「この商品は売れてます」「おすすめ№１」などの表示をみかけるが、本当に売れているのか、どのような理由でおすすめなのかわかりづらい。
・ポイント還元を実施する販売店が多いが、各社の仕組みがまちまちで消費者にとって、どの販売店のポイントが得なのかわかりづらい。
・製品が壊れたとき量販店には頼みにくい。地域店なら顔もわかるし、安心して相談できる。
・チラシに「サービス品」とあったので、セール初日の開店前に並んだが商品が置いてなかった。チラシをよく見ると、小さい字で「取り扱っていない店舗もあります」と書いてあった。取り扱いのない店舗があるなら、もう少し大きく表示してほしい。
・販売店には、高齢者を始め、国民の潤いのある生活の手助けをしてほしい。
・今後、単身世帯の高齢者が増える。そのような方が一人で迷うことのないように、相談しやすい販売店が増えてほしい。

以上のご意見に対し、小売業部会として以下の説明があった。

北原運営委員長

本日は、地域店に対して高い評価をいただいた。新しい製品が増える中、地域店の経営者も改めて技術的な勉強に取り組み始めている。消費者の皆様の期待に応えられるよう頑張っていきたい。小売業表示規約の改正の議論は、意見の集約に時間がかかっている状況だが、チラシや店頭表示が消費者の皆さまにとってわかりやすくなるよう規約の改正を実現させたい。

岡嶋副部会長

量販店の大型化の傾向が顕著になる中で、お客様にとってよりきめ細かなサービスや小回りのきく店が求められている。また、インセンティブによる値引きやポイント還元等複雑な販売手法が出てきており、消費者の皆様にはきちんとした説明を受けた上でお買い求めいただくようお願いしたい。量販店としても、表示が誤解を招かないようより一層わかりやすさの向上に努めていきたい。

また、山木専務理事より、「他店より安くします」「この商品は売れてます」旨の表示についての規約上の考え方やおとり広告の際の必要準備台数等について説明を行った。

続いて、公正取引委員会事務総局　相関中部事務所長、経済産業省中部経済産業局　岸消費経済課長補佐、愛知県県民生活部　松井県民生活課主幹からそれぞれご挨拶を頂いた。

最後に、山木専務理事より、「本日頂いたご意見に関して、会員と関係団体を含めて協議をした上でしかるべき対応をして参りたい。今日言い足りなかった部分も含めて、今後も日常的に私ども本部にお話を頂ければ対応させて頂きたい。また、今回名古屋では久しぶりの懇談会開催となったが、また是非当地での開催の機会を設けたい」と挨拶し、懇談会は、滞りなく終了した。

**ご出席の消費者団体代表の皆さん**

中村さん　大内さん　河村さん

若松さん　加藤さん　佐々木さん

**公正取引委員会事務総局　中部事務所**
**相関所長　ご挨拶要旨**

公正取引委員会は不当表示や過大な景品について、景品表示法に基づき政府として規制をしていますが、家電公取協では業界の自主基準として、法律に違反しているか否かの以前に適切かつ分り易い表示について検討して頂いています。法律違反というレベルで見ると、食品をはじめとする不当表示が社会問題化して、平成１９年度で５６件という過去最多の排除命令の措置が採られました。国会でも景品表示法違反に対し課徴金を設けるなどの議論が進められているところです。

家電製品は消費者の生活に夢と潤いを与えるものであり、購入も頻繁に行われるものではなく、消費者は製品情報をメーカー・小売店の広告に依存していることから、より分かり易く消費者の為になる表示を心がけて頂きたいと思います。

家電公取協は今年３０周年を迎え、消費者懇談会は今回が１５回目ということですが、消費者の声を年に一回という限られた機会だけでなく、あらゆる機会を通じて汲み取っていって頂けるような活動をお願いします。

**経済産業省中部経済産業局産業部　消費経済課**
**岸課長補佐　ご挨拶要旨**

当局では消費者行政全般を担当し、消費者相談も受けていますが、家電製品に関する消費者相談やクレームも少なからずあります。私も一消費者の観点から意見を申し上げますと、最近の家電製品はサイクルが短くなり、多機能化がどんどん進む中でそれぞれの商品の比較が非常に難しくなってきています。そのような中で、現状は消費者にとって必要な機能の表示がお店によってまちまちであり、値段の前に自分にあった機能が何なのか分りにくい状況です。

また、社会的には、今日のお話の中でも挙げられていた消費者の高齢化の中で、予備知識の無い高齢者を狙い撃ちにしたような訪問販売により、不要で高価なものを言葉巧みに買わされたりするケースも増加しています。高齢者の方々のた

めに、必要な機能・効果が分り易い表示を心がけて頂きたいこと、また若い世代の方々に対しては、正しい判断基準を持っていただけるような要素を店頭表示に盛り込んで頂くことによって、私どもに寄せられる相談件数も減るのではないかと思います。

**愛知県県民生活部　県民生活課　松井主幹　ご挨拶要旨**

私どもでは景品表示法の県内事業者への指導、県内8ヶ所での消費生活相談の取り纏めをしており、各社のお客様相談室とは深くお付き合いをさせて頂いています。

本日は輸入品の話題が出ませんでしたが、以前量販店で相当数販売された輸入品の丸型電気ストーブのトラブルが現在多発しており、回収問題にまで発展しています。当時、店頭ではその商品が新しく素晴らしい製品ということで販売されていましたが、事業者の方には輸入品の取扱いについても充分な配慮をお願いします。

景品表示法の関連では、平成18年・19年の2年間で、「10年保証と謳いながら実際は5年」、「長期保証は自分の店だけ（他の店も同様の保証をしているのに）」、「セールでチラシ掲載の目玉商品の在庫無し（店も事実を認めた）」等、3件の不当表示について量販店に指導を行いました。また、量販店のチラシについてですが、紙は大きいが肝心な部分の説明の文字が小さくよく分らないといった苦情もあり、気を配って頂きたいと思います。

最後に、ガス機器メーカーの製品事故以来、県民の製品安全に関する意識が高まり、消費者の相談も受けています。メーカーは表示に限らず製品安全面の配慮も宜しくお願いします。

## 「第26回製造業部会　全国支部長会議」が開催される

平成20年4月4日（金）、KKRホテル東京（東京都千代田区）において、全国10支部から、新年度を迎え新旧支部長会社担当者が参加して第26回全国支部長会議が開催された。

主な目的は現支部長にとっては1年間の成果を示す総決算の場であり、新支部長にとっては今後の支部活動の推進を行う上で、本部からの諸事項の連絡や要請を確認することにある。平成20年度は小売業部会の支部活動に量販法人の参画を得て本格的に始動する年となる。

会議は出席者の紹介に続き、山木専務理事から、①公取協の製造業表示規約及び景品規約の変更を行ったこと、また景品規約違反に対する措置の方法を明確にして運用していきたい。②小売業表示規約の変更についてもほぼまとまりがみえてきたので、今年の総会に提出したいと考えている。③公益法人の見直しがされていくので家電公取協としても置かれている立場を理解して目的、事業等総点検し対策を検討していく、との挨拶がなされた。

引き続き家電公取協の活動状況の再確認に始まり支部長の役割について説明した後、小売規約関連委員会から、現況の説明と製造業の支援の係わりについて、景品委員会から、第29回景品規約遵守体制強化月間の事例集の説明を行った。以上のように製造業部会の支部長の役割の大きなウェイトを占める事項を重点的に説明、確認がなされた。

議事終了後、来賓としてご出席の公正取引委員会　取引部消費者取引課長　粕渕　功様より、平成19年度を振り返り、①景表法の運用実績は、排除命令が56件で全て不当表示であったこと。②今年度は、景品表示法の改正を国会へ提出したところであり、一つには、不当表示に対する課徴金制度を導入したこと、もう一つは、一定の不当表示について、認定された消費者団体による差止請求訴訟を認めるということ。③独禁法の改正について、優越的地位の濫用等不公正な取引方法に対しての課徴金も盛り込まれる予定であること。等について話された後、最近の企業不祥事について、悪質なものもあるが、中には関係者が少し気をつければ防げたものもあったと思われるのでご留意頂きたいとご挨拶を締めくくられた。

また、経済産業省　情報通信機器課　課長補佐　武田英孝様より、資本主義経済体制に於いて自由な市場で切磋琢磨して競争をしているが、自由と言っても何をやっても良いということではなく、公平公正かつ透明なルールに基づいた競争を行うことが大変重要であり、その視点でしっかり業務に取り組みたい。情報通信機器課の業務は、一つは製品の所管、加えて流通・サービス、専業流通（小売店）、製造卸、さらには家電リサイクルも所管しており、ライフサイクル全般、いわゆるゆりかごから墓場まで、さらに再生まで担当している。07年度からは、家電量販統計も開始した。家電業界では、公正取引、省エネ推進、製品の安全、環境問題等社会的課題が多く、今後ともその諸課題への取り組みについて、ご協力を頂きたい旨のご挨拶を頂いた。

最後に、全国電機商業組合連合会　副会長　北原　國人様より、「今日は、最初から最後まで勉強させて頂いた」と感謝の意を表された後、製造業部会支部長各位には、小売業部会の地区連絡会及び支部活動において、大変お世話になっていることに対し御礼を述べられた。

加えて、小売業部会では、昨年7月以降、全国的に支部活動ができるようになって来るとともにルールを遵守していく体制が整って来つつあることから、その活動の中で、特に「正しい表示店頭キャンペーン」や「全国一斉調査」に対して、製造業部会現支部長の協力に対し、重ねての御礼の挨拶を頂き閉会した。

公正取引委員会<br>粕渕 課長

経済産業省<br>武田 課長補佐

全国電商連<br>北原 副会長

## 平成20年度　製造業部会　支部長会社ご紹介

| 支　部 | 会　社　名 | 役　職 | 支部長 |
|---|---|---|---|
| 北海道 | 三菱電機住環境システムズ㈱ | 取締役　北海道社　社長 | 菊　地　敏　彦 |
| 東　北 | 三菱電機住環境システムズ㈱ | 取締役　東北社　社長 | 遠　藤　清　貴 |
| 関　東 | パナソニックコンシューマーマーケティング㈱ | ＬＥ首都圏社　社長 | 記　本　　理 |
| 東　海 | 日立コンシューマ・マーケティング㈱ | 中部支社　支社長 | 丹　羽　美津男 |
| 北　陸 | ソニーマーケティング㈱ | 北陸支店長 | 山　口　　寛 |
| 近　畿 | 東芝コンシューママーケティング㈱ | 関西エリア統括支店長 | 片　平　佳　明 |
| 中　国 | パナソニックコンシューマーマーケティング㈱ | ＬＥ中四国社　社長 | 石　和　利　彦 |
| 四　国 | 日立コンシューマ・マーケティング㈱ | 中四国支社　支社長 | 大　宿　隆　洋 |
| 九　州 | シャープエレクトロニクスマーケティング㈱ | 取締役　統轄支店長 | 坂　野　　昭 |
| 沖　縄 | パナソニックコンシューマーマーケティング沖縄㈱ | 代表取締役社長 | 仲宗根　　孝 |

## ●支部の実務担当の方々をご紹介します

●北海道支部
①三菱電機住環境システムズ㈱
②芳賀　正俊
③菜園、パークゴルフ、釣り
④有言実行

●東北支部
①三菱電機住環境システムズ㈱
②大滝　正敏
③家庭菜園、ウォーキング
④継続は力なり

●関東支部
①パナソニックコンシューマーマーケティング㈱
②佐久間　貞雄
③趣味＝野草の栽培、釣り
特技＝柔道
④先行（まずおこなう）

●東海支部
①日立コンシューマ・マーケティング㈱
②松野　英男
③ドライブ、読書
④温故知新

●北陸支部
①ソニーマーケティング㈱
②横井　健
③読書、ドライブ
④石の上にも三年

●近畿支部
①東芝コンシューママーケティング㈱
②荒谷　裕史
③家庭菜園、ゴルフ
④ポジティブシンキング

●中国支部
①パナソニックコンシューマーマーケティング㈱
②近藤　辰博
③趣味＝読書、旅行
特技＝短時間での熟睡
④「想いはかなう！」
まず想うこと! 強く想うこと!
想い続けること！

●四国支部
①日立コンシューマ・マーケティング㈱
②秋月　伸之
③ウォーキング、ゴルフ
④言行一致

●九州支部
①シャープエレクトロニクスマーケティング㈱
②宮　正己
③ドライブ（車）
④虎穴にいらずんば
虎児を得ず！！

●沖縄支部
①パナソニックコンシューマーマーケティング沖縄㈱
②又吉　康多郎
③ゴルフ
④凡事徹底

①社名
②氏名
③趣味・特技
④座右の銘　等

### ◎支部長会社の役割を終えて

ローテーション変更により、昨年５月より一足飛びに突然支部長会社の役目を仰せつかり、未経験による不安の中、当初は戸惑いながらのスタートでしたが、本部委員及び四国支部委員諸先輩方のご指導、ご支援を得て、大過なく務められましたこと、あらためてお礼申しあげます。

昨年一年間を振り返って見ますと、我々支部活動は大きな転換期を迎えた年であったと思います。昨年４月に小売業部会支部に量販法人会員が参画され、小売業部会はより自立が求められる事となりましたが、一方、我々の協力、連絡調整体制も問われる年でありました。

その中にあって、本部各委員会と連携しての各種事業、会議、研修会、また小売業部会事業への協力、支援等お陰様でほぼ計画通り実行することが出来ました。特に製造、小売両部会の役目、役割の理解が進んだ事は印象深いことでした。

当支部にも残された課題がまだまだありますが、この４月より新委員を迎えた四国支部の皆様には新支部長の下、課題解決に向け一丸となってお取組み頂きますようお願い申し上げます。

また、平成20年度全国支部長会社の皆様にはこれからの一年間頑張って頂きたいと思います。

**四国支部：三菱電機住環境システムズ㈱**
**西浜　清則**

量販の職務を担当しておりますが、一昨年10月に渉外の担当を量販兼務で命じられ昨年の５月から支部長会社として務めてまいりました。

初めての経験となる支部長会社の実務担当者として、最初は不慣れな所も多く戸惑いましたが、少し慣れてきた頃に一年間の役目も終わりに近づき、あとは総会を残すのみとなりました。

本部委員の方々と、支部の皆様、行政のご支援ご協力のお陰でどうにか大過なく務められましたことを改めて御礼申し上げます。

今、振り返ってみますと２ヵ月に一度の定例会開催及びチラシ検討と是正活動、景品規約強化月間の取組み、店頭キャンペーンには行政も参加して頂き会員店５店舗、非会員店２店舗を巡回し店頭啓発を実施しました。

この業務に携わり色々と学ぶことができ感謝しております。沖縄は小売業部会支部はありませんが、製造業や小売業各店舗が、規約を遵守し、消費者から信頼される「消費者の利益確保を目指す」家電業界を確立できるように沖縄支部も引き続き活動を続けて参りたいと思っております。

最後に、皆様のご健康とご多幸をお祈りし支部長会社としてのご挨拶と致します。　有難うございました。

**沖縄支部：日立コンシューマ・マーケティング㈱九州支社 沖縄支店**
**比嘉　盛彦**

## 製造業部会の動き

### ◎「第50回製造業部会理事会」が開催される

平成20年4月11日（金）、家電公取協において製造業部会理事会が開催された。議案は、①平成19年度収支見込について　②平成20年度事業計画案及び収支予算案についての審議が行われ承認された。また、第15回消費者懇談会、30周年記念事業、小売業部会の動き等についての報告が行われた。

理事会終了後、山木専務理事より「独占禁止法の改正論議について」をテーマに今回の独占禁止法改正案の内容について説明があり、各理事との質疑応答が行われた。

## 小売業部会の動き

### ◎「運営委員会」が開催される

平成20年3月21日（金）、家電公取協において、運営委員会が開催され、①小売業部会の組織及び被疑事案処理、②第15回消費者懇談会、等について審議・報告が行われた。

小売業部会の組織及び被疑事案の処理については、①本部の専門委員会である運営委員会及び本部規約指導委員会の任務の明確化　②地方機構である地区連絡会や都道府県支部と本部との関係の明確化　③違反被疑事案の処理の流れ　④小売業表示規約違反等の措置基準について議論が交わされ、運営委員会を部会の事業運営に関わる組織とし、本部規約指導委員会を違反被疑事案の処理に関わる組織とすることなどを基本的に了承した。

また、運営委員会の定期開催についても検討が行われ、総会付議事項の検討や繁忙期の回避等も踏まえ、原則として2月、4月、6月、9月、11月の第2火曜日を定例日とすることとした。

### ◎「本部規約指導委員会」が開催される

平成20年3月26日（金）、家電公取協において、本部規約指導委員会が開催され、①委員会の役割　②平成19年度支部活動　③調査事業及び店頭キャンペーン等について審議・報告が行われた。

運営委員会での議論において、基本的な任務として規約の運用及び執行に関する事項が主な委員会の役割とされたのを受け、今後、違反処理結果の報告サイクルや違反事例の効果的な活用、等について検討が行われた。

また、6月度の全国一斉調査については、規約改正の議論の状況を見据え、8月以降に延期し、調査内容についても改めて検討することとした。

## 行政の動き

### ◎「消費者契約法等の一部を改正する法律案」が成立（平成20年4月25日）

商品や役務の内容の多様化を背景に、景品表示法違反行為による消費者被害の発生又は拡大を防止するため、国会に提出されていた、景品表示法に消費者団体訴訟制度を導入すること等を内容とする「消費者契約法等の一部を改正する法律案」が成立した。平成21年4月1日より施行される。

**改正法の内容（景品表示法関連部分のみ）**

**（1）消費者契約法の一部改正**

**ア　適格消費者団体の認定・監督における行政機関相互の連携**

内閣総理大臣は、適格消費者団体の認定をしようとするときは、所定の事由について公正取引委員会の意見を聴くものとする。【第15条第2項】

また、公正取引委員会は、内閣総理大臣が適格消費者団体に対して適当な措置をとることが必要であると認める場合には、内閣総理大臣に対し、その旨の意見を述べることができるものとする。【第38条第1項第1号】

**イ　差止請求権の行使状況に関する情報共有**

内閣総理大臣は、適格消費者団体による差止請求権の行使状況について、電磁的方法を利用して同一の情報を閲覧することができる状態に置く措置その他の方法により、公正取引委員会に伝達するものとする。【第23条第5項】

**(2) 景品表示法の一部改正**

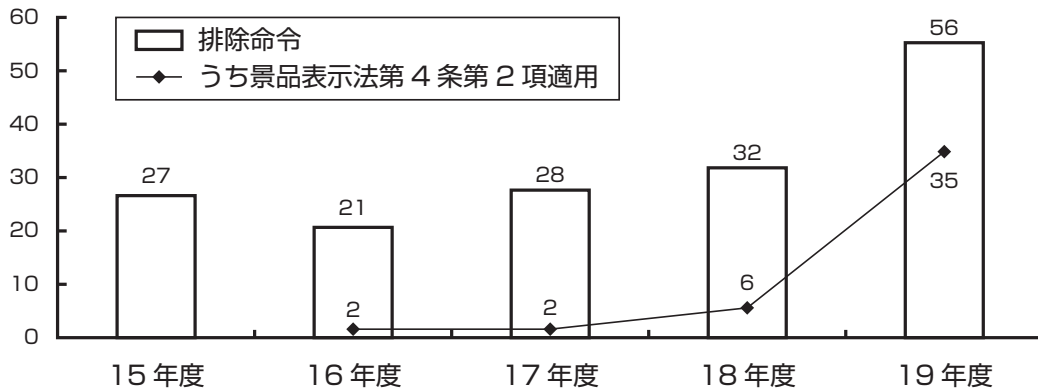
適格消費者団体は、事業者が、不特定かつ多数の一般消費者に対して、商品又は役務の内容について著しく優良であると誤認される表示や、商品又は役務の取引条件について著しく有利であると誤認される表示をする行為を現に行い又は行うおそれがあるときは、当該行為の差止請求をすることができることとする。【第11条の2】

（注　このほか本法には、特定商取引法への消費者団体訴訟制度の導入が含まれている。）

## 行 政 の 動 き

### ◎公正取引委員会が平成19年度における景品表示法の運用状況を公表（平成20年5月7日）

平成19年度の公正取引委員会による景品表示法の事件処理件数は，排除命令56件、警告19件及び注意520件の計595件である。排除命令はすべて表示事件に係るもので，表示事件の排除命令の件数としては過去最高の件数であり，また，このうち景品表示法第４条第２項（表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料が提出されない場合には不当表示とみなす規定）を適用した件数は35件である。

**過去５年間の排除命令事件数の推移**

## わたしの意見

当協議会では、登録された消費者モニターの方へ定期的なアンケートを実施しています。
その際に寄せられたご意見を「消費者の生の声」として掲載します。

① 取扱説明書について、購入後に初めて目にすることに対して非常に不便を感じておりました。先日オーブンレンジ購入に際し、A店を利用した際、閲覧用の専用ファイルに挟まれた取扱説明書が各商品に添えられていました。大変参考になりました。他の販売店でも是非同様の取扱いをしていただけたらと思いました。
（さいたま市　主婦）

② B店の「応援します！エコライフ」という取組みで使用済みのインクカートリッジを持参すれば1個につき10円値引きするという企画や、C店の「エコバックキャンペーン」ということで、お買い物バッグを持参のお客様は蛍光灯、蛍光ランプ全品ポイント５%進呈等は小さな企画ですが環境にやさしい取組みであると思います。
（兵庫県加古郡　小学校教諭）

③ 「とことん値切って下さい」とある。額面通りに受け取れば、価格交渉に応じる、ということだと思うが、以前「ポイントを付けているので値切りはできない」と言われたことがあるし、そのように書かれた新聞記事等を読んだ記憶もあるので、このチラシの表現には疑問がある。
（目黒区　会社員）

④ D店の広告にはTV、DVD、パソコンが安い！さらに現金還元クーポン10倍進呈とある。全ての商品が10倍進呈かと思うと、小さな文字で「抽選で」とある。勘違いしそうである。又その下の文字は小さくて普通では読めない。
（柏市　男性）

⑤ 未だにブロードバンド加入を前提条件としてパソコン等を超低価格で販売するお店の広告があるが、大きく値段が表示されているのは加入条件を満たした場合の値段であり、普段販売されている時の価格からどれくらい割引されているのかが非常に分かりづらいのは問題があると思います。
（横浜市　会社員）

**<編集後記>**

編集のまとめを担当させていただいてから早一年、今回の96号で任期を終えることになりました。読者の皆様や編集委員の方々に支えられてなんとか一段落。今後は編集委員の一員として係わってまいりますので今後とも宜しくお願い致します。
（J・I）

**社団法人 全国家庭電気製品公正取引協議会**
〒105-0001 東京都港区虎ノ門1-19-9
（虎ノ門TBLビルディング２階）
TEL (03) 3591-6023 FAX (03) 3591-6032
http://www.eftc.or.jp
編集・発行人：坂井厚介